

Vaihtolaittepalvelun kuvaus

Vaihtolaittepalvelu

Pitney Bowes antaa toimitettaville laitteille (p. kuluvat osat) 6 kuukauden takuun. Mikäli laitteet ovat hankittu vuokraamalla, sisältyy laitteen vuokraan koko vuokrakauden mittainen, mutta maksimissaan 36kk pituinen, vaihtolaittepalvelu. Vaihtolaittepalvelun ehdot seuraavassa.

Vianmääritys ja tuki etäpalveluna

Asiakkaan ottaessa yhteyttä Pitney Bowesin asiakaspalvelukeskukseen Pitney Bowes antaa puhelimitse perustason teknistä laitteistotukea laitteen asentamiseen, kokoonpanomääritykseen ja ongelmien ratkaisuun. Ennen laitteen vaihdosta sopimista, Pitney Bowes selvittää ongelman syyn tutkimalla laitteen mahdollisuuksien mukaan etäpalveluna.

Laitteen vaihto

Jos teknistä ongelmaa ei voida selvittää etäpalveluna, Pitney Bowes vaihtaa viallisen laitteen toimivaan laitteeseen. Vaihtolaitte on uusi tai uudenveroinen. Vaihtolaitte on samanmallinen tai uudempi, siinä ei ole huomattavia ulkoisia pintavaurioita ja se on toiminnallisesti uudenveroinen. Viallisesta laitteesta tulee Pitney Bowesin omaisuutta.

Kattavuus

Palvelu kattaa kaikki Pitney Bowes SendKitin vakiotyyppiset lisävarusteet.

Pitney Bowes vaihtolaittepalveluun piiriin eivät kuulu:

- Kuluvat osat, kuten tarrarullat.
- Muiden valmistajien laitteet
- Laitteet, joita valtuuttamaton huoltohenkilö tai asiakas itse on korjannut
- Asiakkaan asentamat lisäohjelmistot ja ohjaimet

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas on velvollinen auttamaan Pitney Bowesia ratkaisemaan ongelma etäpalveluna

- antamalla kaikki tarvittavat tiedot, jotta Pitney Bowes voi toimittaa tarvittavat etätukipalvelut kohtuullisessa ajassa tai etsiä työhön sopivan asiantuntijan
- käynnistämällä pyydettyä laitetta testaavan ohjelmiston tai muita diagnostisia työkaluja
- toteuttamalla muita kohtuullisiksi katsottavia toimenpiteitä, jotta Pitney Bowes voi tunnistaa ja selvittää ongelman laadun.

Yleensä vaihtolaite toimitetaan ja viallinen laite noudetaan asiakkaan vastaanotosta. Asiakas on vastuussa laitteisto-ohjelmistojen (firmware) päivittämisestä sekä laitteiston varaosien ja yksiköiden vaihtamisesta, jos kyseiset varaosat ja yksiköt ovat sellaisia, että asiakas voi ne itse asentaa.

Lisäksi asiakas on velvollinen suorittamaan seuraavat toimenpiteet:

- ohjelmien ja tiedostojen uudelleen asennus laitteen korjaamisen jälkeen
- sovellusohjelmien asennus ja huolehtiminen siitä, että kaikilla ohjelmilla on tarvittavat lisenssit

Palvelun rajoitukset

Huolto toimitetaan Pitney Bowesin harkinnan mukaan etätyönä tehtynä vianmäärityksenä ja tukena, palveluna asiakkaan tiloissa tai muuna palveluna tai edellä mainittujen yhdistelmänä. Muu palvelu voi tarkoittaa asiakasvaihdeettävien osien toimittamista asiakkaalle. Pitney Bowes määrittelee sopivaksi katsomansa toimitustavan pysyäkseen sopimuksen mukaisissa palveluajoissa.

- Palveluun ei sisälly:
- käyttöjärjestelmän, ohjelmistojen ja tietojen palauttamista
- sovellusten testaus ja asiakkaan pyytämät lisätestit
- yhteys- tai yhteensopivuusongelmien vianselvitystä
- ohjelmistoihin ja verkkoyhteyksiin liittyvät ongelmat
- palvelua, jonka tarve johtuu siitä, että asiakas on laiminlyönyt Pitney Bowesin määräämien korjaus- ja muutostöiden suorittamisen
- palvelua, jonka tarve johtuu siitä, että asiakas on laiminlyönyt muiden Pitney Bowesin suosittelemien toimenpiteiden suorittamisen

Palvelua ei toimiteta, mikäli se vaatii vaihtolaitteen kuljettamisen kansainvälisen tullin läpi.